



Regione Lombardia



CREDITO AI CONSUMATORI

DOMANDE E RISPOSTE

con la collaborazione scientifica di



L'utente di queste FAQ è inteso essere il consumatore medio, con una competenza finanziaria ridotta (molto spesso aggravata da luoghi comuni, informazioni parziali e incapacità di valutazione critica).

L'organizzazione delle FAQ segue il **processo decisionale del consumatore al fine anche di facilitare la ricerca delle risposte.**

Il processo decisionale è articolato nel seguente modo:

- a. Ricerca cognitiva del prodotto di finanziamento (in relazione al bisogno finanziario)
- b. Interazione con l'intermediario del credito (eventuale)
- c. Interazione con il finanziatore
- d. Sottoscrizione del contratto
- e. Rimborso del finanziamento e/o interruzione del contratto

A. RICERCA COGNITIVA/INFORMATIVA DEL PRODOTTO DI FINANZIAMENTO (IN RELAZIONE AL BISOGNO FINANZIARIO)

1. Chi è un consumatore?

Un consumatore è una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta.

Nel caso del credito, è un consumatore la persona fisica che richiede un finanziamento per soddisfare un bisogno della famiglia.

2. Chi può richiedere un credito al consumo?

Tutte le persone possono richiedere un credito al consumo, mentre otterranno il finanziamento solo coloro che il finanziatore reputerà in grado di restituire la somma richiesta.

3. Quali forme di finanziamento possono essere erogate a un consumatore?

Si definisce credito al consumatore ogni forma di dilazione di pagamento, di prestito o di altra facilitazione finanziaria concessa dal finanziatore ad una persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta. Il credito ai consumatori è compreso fra 200 euro e 75.000 euro.

4. Quali forme di finanziamento, pur essendo erogate a un consumatore, non rientrano nella disciplina del credito al consumo?

I finanziamenti erogati a consumatori che non rientrano nella disciplina del credito al consumo sono:

- i finanziamenti destinati all'acquisto di un diritto di proprietà o alla conservazione dello stesso su un terreno oppure su un immobile (edificato o anche solo progettato);
- i finanziamenti che non prevedono il pagamento di oneri ed interessi;
- i finanziamenti che prevedono unicamente il pagamento di commissioni trascurabili se con scadenza inferiore a tre mesi dall'utilizzo delle somme.
- i finanziamenti concessi in base a un accordo raggiunto dinanzi all'autorità giudiziaria o a un'altra autorità prevista dalla legge;
- le iniziative di microcredito con tassi e/o condizioni economiche migliori rispetto ai tassi e alle condizioni prevalenti sul mercato;
- le dilazioni del pagamento di un debito preesistente concesse gratuitamente dal finanziatore.
- i finanziamenti garantiti da pegno su un bene mobile, se il consumatore è obbligato per un ammontare inferiore al valore del bene costituito in pegno;
- i contratti di locazione se contengono l'espressa clausola che vieta il trasferimento, in qualsiasi momento, della proprietà della cosa locata al debitore, con o senza corrispettivo;
- i finanziamenti garantiti da ipoteca su beni immobili aventi una durata superiore a cinque anni;
- gli sconfinamenti, cioè l'utilizzo di somme superiori al proprio saldo di conto corrente o al fido ottenuto in conto corrente.

5. Quali sono le principali forme di credito ai consumatori?

Il credito ai consumatori è erogato principalmente attraverso:

- le aperture di credito in conto corrente
- i prestiti personali
- le carte di credito a rimborso rateale
- i prestiti finalizzati
- i prestiti contro cessione del quinto

6. Che cosa è un'apertura di credito in conto corrente?

L'apertura di credito in conto corrente è una somma di denaro che la banca pone a disposizione del consumatore (che ha sottoscritto un conto corrente) per un periodo di tempo determinato (nel caso di apertura di credito a scadenza) o di tempo indeterminato (nel caso di apertura di credito a revoca).

L'apertura di credito in conto corrente è una linea di credito rotativa in cui il rimborso, (anche parziale) delle somme utilizzate non determina la fine del finanziamento ma il ripristino del fido che può essere nuovamente utilizzato dal cliente nei limiti dell'ammontare concesso.

L'apertura di credito in conto corrente, pur essendo un vero finanziamento, dovrebbe essere utilizzata per fare fronte a temporanei fabbisogni di denaro (causati da spese impreviste o da momentanee necessità, destinate a essere coperte dallo stipendio successivo).

I consumatori possiedono la massima discrezionalità di utilizzo del fido ottenuto, senza vincoli di sorta sia nelle scadenze che nelle modalità di restituzione.

Gli interessi dell'apertura di credito sono proporzionali agli importi utilizzati e al tempo di utilizzo. Il tasso è normalmente fisso ma nelle aperture di credito a scadenza indeterminata esso può essere modificato unilateralmente dal finanziatore. In alcuni casi, l'apertura di credito in c/c può prevedere dei costi o dei canoni fissi oltre ai costi del conto corrente a cui è riferita.

7. Che cosa è un prestito personale?

Il prestito personale è un finanziamento non collegato all'acquisto di uno specifico bene o servizio.

Il prestito personale prevede l'erogazione di una determinata somma ad un consumatore che si obbliga a rimborsarla secondo un piano di ammortamento (piano di rimborso rateale) predefinito al momento della stipula del contratto.

Il finanziato si assume l'obbligo di restituire detto importo (quota capitale) più gli interessi (quota interessi) entro una certa data che di norma non è superiore ai 10 anni.

Il prestito personale è un finanziamento effettuato a tasso fisso o a tasso variabile.

Il piano di ammortamento è normalmente alla francese cioè con rata fissa per tutto il periodo per i finanziamenti a tasso fisso, mentre per i prestiti a tasso variabile, l'importo della rata varia in relazione all'andamento del tasso di mercato a cui è indicizzato.

Il prestito personale è concluso direttamente tra finanziatore, banca o società specializzata, e consumatore.

L'erogazione della somma avviene, quindi, direttamente nelle mani del cliente che poi la utilizzerà per soddisfare il fabbisogno finanziario che ne ha determinato la richiesta.

8. Che cosa è un prestito finalizzato presso il punto vendita?

I prestiti ottenuti presso i punti vendita dei fornitori di beni e servizi sono finanziamenti finalizzati al pagamento del bene o del servizio acquistato.

Essi prevedono l'erogazione della somma pari al prezzo del bene al momento dell'acquisto e il rimborso progressivo secondo un piano di rimborso di norma a rate costanti (alla francese).

Il tasso applicato è normalmente fisso.

Il finanziamento non viene erogato al consumatore ma direttamente versato al venditore di beni o servizi quale saldo del prezzo del bene o servizio venduto.

In questa categoria ricadono, per esempio, i finanziamenti per l'acquisto dell'auto ottenuti direttamente presso la concessionaria.

9. Che cosa è una carta di credito rateale?

Le carte di credito sono documenti elettronici (carte di plastica contenenti un microchip) che consentono al titolare di effettuare pagamenti attraverso i terminali installati negli esercizi commerciali convenzionati di ottenere anticipi di contante presso gli sportelli Atm (Bancomat).

Queste operazioni non possono superare il massimale mensile accordato, cioè la somma dell'affidamento.

L'addebito di queste operazioni viene suddiviso in rate che il titolare pagherà alle scadenze definite, di norma mensili, insieme agli interessi maturati nel periodo.

Il credito ottenuto con una carta di credito si definisce "rotativo" poiché il titolare della carta di credito rateale può utilizzare in modo continuativo l'importo ottenuto. Ogni volta che paga una rata, l'importo versato può essere nuovamente utilizzato senza attendere il rimborso dell'intera somma utilizzata.

L'assenza di un finanziamento predefinito nell'importo genera l'assenza di un piano di rimborso come nei prestiti personali. Per le carte di credito, il titolare e il finanziatore decidono una rata in percentuale dell'importo utilizzato alla fine del mese (per esempio rata del 10%).

Gli interessi vengono calcolati sul totale degli utilizzi mensili della carta che non sono, interamente o parzialmente, saldati.

10. Che cosa è un prestito contro cessione del quinto?

Il prestito contro cessione del quinto dello stipendio è un prestito destinato a coloro che percepiscono un reddito da lavoro dipendente o da pensione.

Il rimborso del prestito avviene mediante la trattenuta delle rate direttamente sulla busta paga ad opera del datore di lavoro che provvede al trasferimento della somma al finanziatore.

La durata massima della cessione del quinto è di dieci anni.

La cessione del quinto dello stipendio deve essere assistita da una duplice polizza assicurativa che tuteli il creditore nel caso di morte e di perdita dell'impiego (dimissioni e licenziamento) del debitore.

L'importo della cessione del quinto dello stipendio trova un limite di importo nella durata e nel valore massimo della rata che non può eccedere la quinta parte dello stipendio mensile al netto delle ritenute fiscali.

La cessione del quinto dello stipendio è un finanziamento il cui rimborso deriva dalla trattenuta della rata direttamente dallo stipendio. Tuttavia, il rimborso del prestito si estende anche al Trattamento di Fine Rapporto maturato e, successivamente, alla pensione o ad altro assegno continuativo equivalente.

10.1 Chi può richiedere un prestito contro cessione del quinto dello stipendio?

La cessione del quinto dello stipendio può essere richiesta da:

- lavoratori dipendenti pubblici;
- lavoratori dipendenti privati;
- pensionati;
- lavoratori a tempo determinato, ma la durata del finanziamento non può eccedere la scadenza del contratto di lavoro;
- lavoratori “atipici”;
- lavoratori autonomi, se caratterizzati da una prestazione di opera, continuativa e coordinata di durata non inferiore a dodici mesi (per es. agenti e rappresentanti commerciali, collaboratori coordinati e continuativi, collaboratori a progetto).

Nel caso dei dipendenti pubblici, il datore di lavoro è obbligato per legge ad accogliere la richiesta del dipendente di cessione del quinto, mentre nel caso dei dipendenti privati, il datore di lavoro può rifiutarsi di accogliere la richiesta del dipendente.

10.2 La cessione del quinto della pensione

Il finanziamento contro cessione del quinto può essere richiesto da pensionati pubblici o privati.

Nel caso di cessione del quinto a pensionati, la quota di pensione rimanente dopo la trattenuta della rata non può essere mai inferiore alla pensione sociale minima.

Non è invece possibile contrarre prestiti contro cessione della pensione di reversibilità.

Per la cessione del quinto della pensione, i pensionati possono fare riferimento alla convenzione stipulata da INPS e INPDAP che assicura condizioni economiche favorevoli per i debitori.

10.3 Quali sono i costi principali della cessione del quinto?

Il costo dei finanziamenti contro cessione del quinto è costituito dagli interessi, dalla polizza assicurativa obbligatoria e dai costi amministrativi di perfezionamento del prestito. In molti casi, questi oneri sono pagati in via anticipata.

Nel caso di estinzione anticipata della cessione del quinto, il finanziatore è obbligato a restituire tutti gli oneri pagati in via anticipata e relativi all'intero periodo del finanziamento (ad esempio, interessi e polizza assicurativa).

11. Esistono numerose informazioni (offerte) commerciali e pubblicitarie, cosa è importante capire?

Nel caso in cui un consumatore legga un'offerta pubblicitaria relativa ad un finanziamento potrà verificare alcune informazioni per legge riportate:

- **il tasso d'interesse**, fisso o variabile, ricordando che in caso di tassi variabili essi possono aumentare nel corso del rimborso del prestito;
- **tutte le spese**, comunque denominate, relative al finanziamento;
- **l'importo del finanziamento**;

- *il TAEG* (tasso annuo effettivo globale) che indica, in percentuale annua, il costo complessivo del prestito;
- **l'esistenza di eventuali obblighi di sottoscrivere contratti relativi a servizi accessori** (ad esempio una polizza assicurativa) nel caso in cui non siano inseriti nel TAEG perché non determinabili in anticipo;
- **la durata del prestito**;
- **l'importo totale dovuto dal consumatore**, cioè la somma fra somma da restituire e costi e interessi da pagare (se determinabili in anticipo);
- **l'ammontare delle singole rate** (se determinabile in anticipo). L'importo della rata mensile è di fondamentale importanza: il consumatore deve confrontare l'importo di tali rate con lo stipendio mensile al netto di tutti i costi della famiglia (non solo con il reddito mensile), in modo da valutare sia la capacità di rimborso ma anche se sia in grado di sopportare eventuali aumenti futuri della rata (in caso di prestiti a tasso variabile).

11.1 Può essere svolta attività pubblicitaria per i prodotti di credito al consumo?

Sì, al pari di altri prodotti e attività finanziarie. Nel caso in cui nella comunicazione commerciale si faccia riferimento al prezzo, occorre fornire in modo chiaro e conciso le informazioni elencate alla FAQ A.11.

È molto importante fare attenzione ai messaggi pubblicitari ed alle indicazioni da questi fornite, con particolare riguardo al costo effettivo e completo del finanziamento espresso dal TAEG: infatti, se il contratto dovesse prevedere una modalità diversa del calcolo del TAEG rispetto a quanto pubblicizzato, oppure spese non incluse nel messaggio pubblicitario, tutti questi costi aggiuntivi per il consumatore sarebbero nulli, le spese aggiuntive eliminate e il TAEG riportato in automatico a quanto previsto nel messaggio pubblicitario e, di conseguenza, contrattualmente dovuto.

12. Che cosa è il TAEG?

Il TAEG, acronimo di "*tasso annuo effettivo globale*", traduce in un tasso annuo il costo complessivo del credito ottenuto.

Il TAEG di un prestito indica che gli interessi, più tutti gli altri costi sostenuti dal consumatore, sono pari a una certa percentuale della somma ricevuta.

Il TAEG, quindi, indica l'onerosità del finanziamento.

Un consumatore che voglia scegliere il finanziamento più conveniente, a parità di importo e durata, deve scegliere il finanziamento con TAEG più basso.

Nel TAEG sono considerati: gli interessi, tutti i costi, le commissioni, le imposte e tutte le altre spese che il consumatore deve pagare per poter ottenere e utilizzare il finanziamento e di cui il finanziatore è a conoscenza. Inoltre, sono inclusi gli eventuali compensi di intermediari del credito, di cui il finanziatore è a conoscenza, e i costi relativi a servizi accessori connessi con il contratto di credito e obbligatori per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni offerte.

13. Quali sono gli altri costi del credito?

Nel credito ai consumatori si applicano, oltre agli interessi, molteplici altri costi.

I più diffusi sono:

- **costi di istruttoria e valutazione** della rischiosità del consumatore, pagati in via anticipata al momento dell'erogazione del finanziamento;
- **spese e imposte** (per esempio, le spese di bollo su ogni contratto di finanziamento);
- **commissioni varie**, legate al costo dovuto per ogni versamento delle rate dovute, al costo di invio di documenti non obbligatori oppure all'utilizzo delle somme poste a disposizione. Le commissioni sono, di norma, più elevate per i finanziamenti legati ad un conto corrente o a una carta di credito.
- **polizze assicurative** obbligatorie e non obbligatorie, legate alla copertura del rischio di morte, di infortunio, di perdita impiego, di incendio, di furto, ecc. Solo alcune sono necessarie e obbligatorie per l'ottenimento del finanziamento, le altre, molto spesso, sono proposte in contemporanea unicamente per scopi commerciali;
- **costi dovuti agli intermediari del credito** (mediatori, agenti, fornitori di beni e servizi, ecc.); questa tipologia di costi non è obbligatoria e può essere evitata se il consumatore si rivolge direttamente ai finanziatori. In alcuni casi, gli intermediari non fanno nulla di più di ciò che fa la banca o la società specializzata, per cui il consumatore potrebbe risparmiare se si rivolgesse direttamente al finanziatore.

B. INTERAZIONE CON L'INTERMEDIARIO DEL CREDITO

1. Chi sono gli intermediari del credito e quali funzioni svolgono?

1.1 Chi è il produttore di beni o il fornitore di servizi?

Si definisce **produttore** il fabbricante del bene, il fornitore del bene o del servizio oppure un suo intermediario, nonché l'importatore del bene o del servizio nel territorio dell'Unione europea o qualsiasi altra persona fisica o giuridica che si presenta come produttore, identificando il bene o il servizio con il proprio nome, marchio o altro segno distintivo.

1.2 Chi è il finanziatore?

Si definisce **finanziatore** un soggetto che, essendo abilitato a erogare finanziamenti a titolo professionale, offre o stipula contratti di credito.

1.3 Chi sono gli intermediari del credito?

Si definiscono **intermediari del credito** gli agenti in attività finanziaria, i mediatori creditizi o qualsiasi altro soggetto, diverso dal finanziatore, che nell'esercizio della propria attività commerciale o professionale svolge, a fronte di un compenso in denaro o di altro vantaggio economico oggetto di pattuizione, almeno una delle seguenti attività:

- presentazione o proposta di contratti di credito ovvero altre attività preparatorie in vista della conclusione di tali contratti;
- conclusione di contratti di credito per conto del finanziatore.

1.4 Chi è l'agente in attività finanziaria?

È **agente in attività finanziaria** chi offre finanziamenti di un unico finanziatore in virtù di un contratto di mandato diretto. Il suo obiettivo è costituito dalla vendita di prodotti finanziari per conto del finanziatore (mandante) e nel rapporto con i consumatori agisce per conto del finanziatore.

1.5 Chi è il mediatore creditizio?

È **mediatore creditizio** chi mette in contatto il consumatore con potenziali finanziatori (banche o società finanziarie) anche attraverso una semplice attività di consulenza. Essi devono essere indipendenti rispetto ai finanziatori e non possono concludere contratti per conto dei finanziatori, al massimo possono inviare la richiesta di finanziamento.

2. Gli intermediari del credito hanno un costo per il consumatore?

Gli intermediari del credito hanno un costo, spesso rilevante, per i consumatori.

Essi svolgono un servizio per il consumatore, come, per esempio, consigliare il finanziatore più adeguato al fabbisogno finanziario, indicare la soluzione di finanziamento più conveniente o svolgere parte degli adempimenti burocratici.

Il consumatore deve, tuttavia, richiedere preventivamente il costo o la commissione richiesta dall'intermediario del credito. Detta richiesta non è vincolante.

Il medesimo compenso deve, inoltre, essere comunicato al finanziatore ad opera dell'intermediario del credito per poter essere correttamente inserito nel calcolo del TAEG.

3. Gli intermediari del credito sono necessari per ottenere un finanziamento

Essi non sono necessari per ottenere un prestito e non possono, in nessun caso, facilitare l'ottenimento di credito per un consumatore.

Il consumatore può ottenere dalla banca o dalla società specializzata il medesimo finanziamento, a volte anche a un costo più basso, poiché il finanziatore non deve pagare l'intermediario del credito.

C. INTERAZIONE CON IL FINANZIATORE

1. A quali finanziatori posso rivolgermi per ottenere un credito al consumo?

Il consumatore può ottenere credito rivolgendosi a:

- le banche (tutte le banche offrono finanziamenti ai consumatori);
- le società finanziarie specializzate (sono intermediari finanziari vigilati dalla Banca d'Italia);
- Poste Italiane (che offre finanziamenti erogati da una società finanziaria specializzata);
- i punti vendita di beni e servizi (ipermercati, concessionarie auto, centri commerciali) che offrono prestiti erogati da banche e società finanziarie specializzate.

2. Quando mi reco dal finanziatore, quali informazioni devo richiedere?

Il consumatore che voglia richiedere un finanziamento deve valutare attentamente il costo del finanziamento e l'importo della rata.

Il costo del finanziamento è costituito dagli interessi e da altri oneri e spese di natura fissa.

Il TAEG sintetizza il costo complessivo (interessi e spese) e costituisce una modalità di scelta del finanziamento (a parità di importo e durata, occorre scegliere il finanziamento con TAEG inferiore).

L'importo della rata è rilevante per verificare la propria capacità di rimborso.

Questa e molte altre informazioni sono contenute nel prospetto delle "**Informazioni europee di base sul credito ai consumatori**", dove sono riportate le reali condizioni applicate dalla banca o dalla società finanziaria al prestito richiesto dal consumatore.

La banca o la società finanziaria (così come gli intermediari del credito) non possono rifiutarsi di fornire tale prospetto (a meno che non intendano non finanziare il consumatore richiedente).

Inoltre, occorre ricordare che tale prospetto deve essere fornito prima (cioè qualche giorno prima) della firma del contratto e non è vincolante per il consumatore.

Dunque è importante leggere con attenzione le informazioni contenute nel modulo, che deve essere consegnato in formato cartaceo; questo, infatti, serve per poter avere maggiore consapevolezza sui termini principali del contratto di finanziamento e, di conseguenza, per poter effettuare tutte le valutazioni in merito ad altre offerte esistenti sul mercato, alle idoneità a rispondere alle esigenze per cui viene chiesto e così via.

Oltre che una copia del prospetto informativo, può essere richiesta una copia della bozza del contratto di finanziamento.

2.1 Se non mi è chiaro qualcosa, posso richiedere ulteriori chiarimenti al finanziatore?

Se il consumatore non ha compreso alcune condizioni o ha bisogno di chiarimenti e spiegazioni, il finanziatore o l'intermediario del credito sono obbligati a fornire assistenza e chiarimenti adeguati al consumatore, in modo che questi possa valutare se il contratto di credito proposto sia adatto alle sue esigenze e alla sua situazione finanziaria.

Questi chiarimenti possono riguardare le caratteristiche del prodotto, gli effetti specifici sul bilancio del consumatore e le conseguenze del mancato pagamento.

È importante ricordare che, in questa fase, possono essere date informazioni anche dal consumatore affinché il finanziatore possa proporre il prodotto che meglio soddisfa le sue esigenze.

3. Cosa posso guardare per confrontare due proposte di finanziamento di due finanziatori differenti?

Per confrontare proposte di finanziatori differenti, il consumatore può utilizzare il prospetto delle "**Informazioni europee di base sul credito ai consumatori**" dove, secondo uno schema indicato dalla legge, troverà in modo omogeneo le medesime informazioni.

Si consiglia di verificare:

- il TAEG;
- l'importo della rata;
- il tipo di tasso di interesse applicato, fisso o variabile, tenendo conto che quest'ultimo può aumentare nel tempo;
- il costo totale del credito (somma di tutti gli oneri e interessi dovuti);
- l'importo complessivamente dovuto dal consumatore (importo del finanziamento più spese e interessi);

– la durata del finanziamento e il numero delle rate.

4. Il finanziatore può modificare le condizioni che mi ha offerto in precedenza in un secondo momento o al momento del contratto?

Le condizioni comunicate al consumatore mediante il prospetto delle “*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*” non possono essere modificate successivamente se non in senso migliorativo per il consumatore.

5. Il finanziatore può aggiungere dei costi di cui non mi aveva parlato in un secondo momento o al momento del contratto?

Il finanziatore non può aggiungere altri costi e oneri rispetto a quanto comunicato mediante il prospetto delle “*Informazioni europee di base sul credito ai consumatori*”.

6. Cosa è necessario per richiedere un finanziamento?

Per richiedere un finanziamento, normalmente, occorre un documento di identità e la documentazione attestante il proprio reddito e, in alcuni casi, la propria situazione familiare.

Nel caso di consumatori di nazionalità non italiana, potrebbe essere richiesta la documentazione attestante la regolarità della propria presenza sul territorio italiano.

Numerose altre informazioni necessarie alla valutazione della propria capacità di credito sono ottenute dai SIC - Sistemi di Informazione Creditizia.

7. Che cos'è il merito creditizio?

Prima della conclusione del contratto di credito, il finanziatore valuta il merito creditizio del consumatore.

Il merito creditizio è la capacità di un consumatore o di una famiglia di rimborsare un finanziamento richiesto.

La capacità di restituire le somme richieste dipende dal reddito, dalla numerosità del nucleo familiare, dalla situazione abitativa e da eventuali altri finanziamenti da restituire.

Numerose informazioni sono richieste per verificare i costi mensili che la famiglia sostiene e calcolare quanta parte del reddito può essere impiegata per il pagamento delle rate.

Sul merito di credito incidono in modo importante i comportamenti assunti nei confronti di altri finanziatori e il buon esito dei finanziamenti passati. Laddove un consumatore non abbia restituito finanziamenti nel passato o non abbia adempiuto correttamente al pagamento delle rate di altri finanziamenti, riduce il proprio merito di credito poiché segnala una scarsa affidabilità nel mantenimento dei propri impegni.

8. Per ottenere il credito al consumo c'è bisogno di fornire garanzie?

Per ottenere un finanziamento non è sempre necessario prestare delle garanzie.

Le garanzie possono essere necessarie al crescere dell'importo e della durata del prestito.

Una forma di finanziamento naturalmente garantita è il prestito contro cessione del quinto dello stipendio o della pensione, dove non è necessario prestare garanzie ulteriori di natura reale o personale.

8.1 Quali sono le garanzie personali?

Le garanzie personali sono vincoli che obbligano una persona a garantire con il proprio patrimonio l'adempimento di un'obbligazione altrui.

Le garanzie personali non sono tipiche, nel senso che le parti sono libere di stabilire contrattualmente le forme che meglio consentono al creditore di garantirsi in caso di inadempimento.

È tuttavia possibile individuare le principali forme di garanzie personali, che sono:

- la fideiussione, che è il contratto con cui una persona si impegna personalmente verso il creditore per l'adempimento di un'obbligazione altrui (in tutto o in parte);
- l'anticresi, che è il contratto con il quale il debitore o un terzo si obbliga a consegnare un immobile al creditore a garanzia del credito, affinché il creditore ne percepisca i frutti imputandoli prima agli interessi (se dovuti) e poi al capitale;
- l'avallo della cambiale, che è una forma di garanzia personale mediante la quale l'avallante si obbliga a garantire il pagamento da parte dell'emittente.

Accanto a queste forme, sono molto spesso previste forme atipiche di garanzie personali.

8.2 Quali sono le garanzie reali?

Le garanzie reali, o diritti reali di garanzia, sono diritti sulle cose che hanno la funzione di garantire la soddisfazione di un credito.

Esse possono essere costituite su beni di proprietà del debitore (nel nostro caso del consumatore che chiede il finanziamento) ovvero su beni di colui che si presta a garantire un debito altrui.

Le prerogative che comportano le garanzie reali sono:

- il diritto del creditore di potersi soddisfare, in caso di mancato pagamento da parte del debitore, direttamente sulla cosa, anche se questa è stata ceduta ad altri;
- il diritto del creditore di potersi soddisfare sul bene con preferenza rispetto ad altri creditori.

I diritti reali di garanzia sono il pegno e l'ipoteca.

Il pegno è una forma di garanzia reale posta sui beni mobili; l'ipoteca è una garanzia reale posta su beni immobili o beni mobili registrati (barche, auto ecc.).

9. Cosa sono i SIC (Centrali rischi)?

Ogni qual volta un consumatore intende ottenere un finanziamento, il finanziatore accerta le condizioni di solvibilità e affidabilità del richiedente, mediante la consultazione di banche dati denominate SIC (Sistema di Informazioni Creditizie) o "centrali rischi".

Presso le SIC sono annotate tutte le vicende relative ai contratti di finanziamento, di qualsiasi natura, che i consumatori ottengono, nonché le vicende relative a coloro che non abbiano onorato il pagamento delle rate di un prestito o di un finanziamento, ovvero le informazioni relative a coloro che, pur avendo richiesto un finanziamento, hanno ottenuto parere negativo; tali banche dati, infatti, sono periodicamente aggiornate dai finanziatori e dagli istituti di credito.

Data la delicatezza delle informazioni contenute in dette banche dati, l'Autorità garante della privacy è intervenuta per dettare norme che regolano il corretto comportamento dei finanziatori in ordine alle indicazioni che inseriscono nelle SIC, prevedendo le modalità di gestione, gli scopi dell'utilizzo delle

informazioni, i tempi massimi di conservazione, gli obblighi di informazione che devono essere riconosciuti al debitore a proprio riguardo.

Nel caso di contratti di credito al consumo, il consumatore deve essere informato in anticipo della possibile iscrizione ad una banca dati in seguito al sollecito di pagamento da parte del finanziatore.

In caso di diniego del finanziamento a causa delle informazioni presenti in una banca dati rischi, inoltre, il finanziatore deve informare immediatamente e gratuitamente l'interessato del risultato della consultazione e degli estremi della banca dati dove questi risulta segnalato negativamente.

10. Quali sono le Autorità di vigilanza?

In Italia i controlli e l'attività di vigilanza sono svolti da cinque autorità indipendenti: Banca d'Italia, CONSOB, ISVAP, COVIP e AGCM.

La **Banca d'Italia** persegue finalità d'interesse generale nel settore monetario e finanziario. Esercita i poteri e i controlli di vigilanza nei confronti delle banche, dei gruppi bancari, degli intermediari finanziari, degli istituti di moneta elettronica e degli istituti di pagamento, con riferimento alla sana e prudente gestione dei soggetti vigilati, la stabilità complessiva, l'efficienza e la competitività del sistema finanziario, l'osservanza delle disposizioni in materia finanziaria e creditizia, la tutela degli investitori e dei consumatori.

La Banca d'Italia, dopo l'incorporazione dell'ufficio Italiano Cambi, svolge anche compiti relativi alla bilancia dei pagamenti, alla gestione delle riserve valutarie e alla prevenzione e contrasto del riciclaggio dei proventi di reato.

La **Consob** (Commissione Nazionale per le società e la borsa) ha come obiettivi: la tutela degli investitori, la stabilità e il buon funzionamento del sistema finanziario. Le sue competenze riguardano:

- controlli di trasparenza sui prodotti finanziari oggetto degli investimenti (azioni, obbligazioni, titoli di stato, quote di fondi comuni di investimento ecc.) e sui relativi emittenti per assicurare ai risparmiatori tutte le informazioni necessarie per effettuare e gestire i propri investimenti in modo consapevole;
- controlli di correttezza sugli intermediari (banche, imprese di investimento) che offrono ai risparmiatori servizi di investimento. A tal fine emana norme dirette a proteggere l'investitore da comportamenti scorretti che possano danneggiarlo;
- controllo sui mercati, per assicurare la massima efficienza delle contrattazioni, la qualità dei prezzi, l'efficienza e la certezza delle modalità di esecuzione dei contratti conclusi.

ISVAP (Istituto per la vigilanza sulle assicurazioni private e di interesse collettivo) è un ente per l'esercizio di funzioni di vigilanza nei confronti delle imprese di assicurazione e riassicurazione nonché di tutti gli altri soggetti sottoposti alla disciplina sulle assicurazioni private, compresi gli agenti e i mediatori di assicurazione.

COVIP (Commissione di vigilanza sui fondi pensione) è un'autorità amministrativa che ha il compito di vigilare sul funzionamento dei fondi pensione complementari. La sua attività è rivolta alla tutela del risparmio previdenziale, alla trasparenza e al corretto funzionamento del sistema dei fondi pensione. Assicura il rispetto dei principi di trasparenza nei rapporti tra i fondi pensione ed i propri aderenti.

AGCM (Autorità Garante della concorrenza e del mercato, meglio nota come Antitrust) è stata istituita nel 10 ottobre 1990, e ha competenza su tutti gli intermediari (nel caso delle banche di concerto con Banca d'Italia e delle assicurazioni con l'Isvap). I principali obiettivi sono:

- assicurare le condizioni generali per la libertà di impresa, che consentano agli operatori economici di poter accedere al mercato e di competere con pari opportunità;
- tutelare i consumatori, favorendo il contenimento dei prezzi e i miglioramenti della qualità dei prodotti che derivano dal libero gioco della concorrenza.

L'attività di vigilanza riguarda:

- le intese restrittive della concorrenza;
- gli abusi di posizione dominante;
- le operazioni di concentrazione che comportano la costituzione o il rafforzamento di una posizione dominante in modo tale da eliminare o ridurre in misura sostanziale e duratura la concorrenza.

L'Autorità ha anche il compito di applicare le norme contenute in materia di pubblicità ingannevole e di pubblicità comparativa.

L'AGCM è responsabile di tali controlli per tutti gli intermediari finanziari.

11. Quale tipo di controlli eseguono? Nei confronti di quali soggetti?

L'attività di controllo può essere articolata:

- per obiettivo dei controlli: di Stabilità, di Trasparenza e Correttezza;
- per tipologia di intermediari: Banche, Imprese assicurative, Intermediari mobiliari (SIM, SGR, SICAV), Fondi Pensione;

Tipo di Intermediario finanziario	Tipo di controllo	
	STABILITA'	TRASPARENZA e CORRETTEZZA
Banche	Banca d'Italia	CONSOB Prestazione di servizi e attività di investimento e di gestione collettiva del risparmio Banca d'Italia (su altri prodotti)
Imprese assicurative	ISVAP	CONSOB Prestazione di servizi e attività di investimento e di gestione collettiva del risparmio ISVAP (su altri prodotti)
SIM, SGR, SICAV	Banca d'Italia	CONSOB
Fondi Pensione	COVIP	COVIP

D. SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO

1. In quale forma deve essere sottoscritto il contratto di credito al consumo?

Il contratto deve essere redatto, a pena di nullità, per iscritto o su altro supporto durevole che abbia gli stessi requisiti del contratto scritto (come ad esempio un contratto concluso *on line* mediante la sottoscrizione con firma digitale). In ogni caso il supporto durevole consiste in ogni strumento che permette di conservare le informazioni e di utilizzarle in futuro.

Una copia del contratto deve essere sempre consegnata al consumatore.

2. C'è un contenuto minimo obbligatorio per i contratti di credito al consumo?

Il contratto deve indicare chiaramente:

- a) il finanziatore ed il consumatore;
- b) l'importo del prestito e le modalità di rimborso;
- c) il numero, l'ammontare e le scadenze delle singole rate;
- d) il TAEG e il TAN;
- e) le eventuali condizioni analitiche che possono determinarne la variazione in corso di rapporto (cd. *jus variandi*);
- f) la tipologia e l'ammontare di tutti gli oneri non inclusi nel TAEG che il consumatore deve corrispondere, comprese eventuali coperture assicurative;
- g) le eventuali spese supplementari (interessi di mora) in caso di ritardati rimborsi;
- h) le eventuali garanzie richieste.

Quando il prestito è finalizzato all'acquisto di beni o servizi, il contratto deve indicare anche:

- a) la descrizione analitica dei beni e servizi;
- b) il prezzo di acquisto in contanti, il prezzo stabilito dal contratto e l'ammontare dell'eventuale acconto;
- c) le condizioni per il trasferimento della proprietà qualora ciò non avvenga immediatamente.

Quando il prestito viene concesso mediante un contratto di durata, il finanziatore deve fornire periodicamente al cliente, nella stessa forma scritta prevista per il contratto, una comunicazione completa e chiara in merito allo svolgimento del rapporto e alle eventuali modifiche nel frattempo intervenute.

È molto importante leggere sempre con attenzione le condizioni contrattuali, non solo per verificarne la corrispondenza con i messaggi pubblicitari o con le informazioni precontrattuali fornite dal finanziatore, ma anche perché è il contratto che regola i rapporti tra il consumatore e il finanziatore, con particolare riguardo ai costi che il primo deve corrispondere per ottenere il prestito. Nessuna somma, infatti, può essere richiesta o addebitata al consumatore se non sulla base di quanto espressamente previsto nel contratto.

3. Cosa succede in caso di nullità del contratto?

Il contratto di credito al consumo è nullo se non è stipulato nella forma prevista ovvero se non contiene le indicazioni essenziali in merito al tipo di contratto e sulle parti, oppure se non specifica l'importo totale del finanziamento e le condizioni di prelievo e di rimborso dello stesso.

Sono nulle e si considerano non apposte le clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione dei tassi di interesse e di ogni altro prezzo e condizione praticati, nonché quelle che prevedono tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli per i clienti di quelli pubblicizzati.

In caso di nullità del contratto, il consumatore non può essere tenuto a restituire più delle somme utilizzate (quindi senza dover corrispondere gli interessi) e ha facoltà di pagare quanto dovuto a rate, con la stessa periodicità prevista nel contratto o, in mancanza, in trentasei rate mensili.

Se, invece, solo una o alcune delle clausole sono nulle, tale nullità non comporta la nullità dell'intero contratto.

Tuttavia se è nulla la clausola relativa alla determinazione del TAEG, quest'ultimo viene stabilito direttamente dalla legge (in misura corrispondente al tasso nominale minimo dei buoni del tesoro annuali o di altri titoli similari eventualmente indicati dal Ministro dell'economia e delle finanze, emessi nei dodici mesi precedenti la conclusione del contratto), senza che sia dovuta alcuna altra somma a titolo di tassi di interesse, commissioni o altre spese.

Se, infine, è nulla la clausola relativa alla durata del rapporto contrattuale, questa viene fissata dalla legge in trentasei mesi.

E. RIMBORSO DEL FINANZIAMENTO E/O INTERRUZIONE DEL CONTRATTO

1. Possono essere modificate dal finanziatore le condizioni del contratto, compreso il tasso debitore? Quando? Con quali conseguenze?

La possibilità per il finanziatore di modificare unilateralmente le condizioni del contratto, nonché i tassi ed i prezzi, è ammessa solo se vi sia una clausola specificamente approvata dal consumatore inserita nei contratti di finanziamento a tempo indeterminato, purché ricorra un giustificato motivo.

Negli altri contratti di durata può essere previsto che il finanziatore modifichi unilateralmente le condizioni contrattuali (tranne quelle che hanno ad oggetto i tassi di interesse) solo se sussiste un giustificato motivo.

Qualunque modifica unilaterale delle condizioni contrattuali deve essere comunicata espressamente al consumatore secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula: '*Proposta di modifica unilaterale del contratto*', con preavviso minimo di due mesi, in forma scritta o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal consumatore.

Laddove il finanziatore modifichi unilateralmente le condizioni del contratto senza rispettare queste modalità, le modifiche intervenute sono inefficaci se sfavorevoli al consumatore.

2. Cosa può fare il consumatore quando il finanziatore intende modificare unilateralmente le condizioni del contratto di finanziamento?

La modifica unilaterale delle condizioni da parte del finanziatore, ammessa solo nei casi indicati nella FAQ E.1, è efficace solo se, una volta comunicata al consumatore, quest'ultimo la accetta senza comunicare il proprio dissenso.

Se il consumatore non intende accettare tale modifica può invece recedere senza spese dal contratto, potendo così sciogliere il contratto a partire dalla data in cui dovrebbe applicarsi la modifica stessa. In tal

caso, in sede di liquidazione del rapporto, il cliente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate.

Le variazioni dei tassi di interesse, adottate in previsione o in conseguenza di decisioni di politica monetaria, riguardano contestualmente sia i tassi debitori che quelli creditori, e si applicano con modalità tali da non recare pregiudizio al cliente.

3. Il consumatore può rimborsare il prestito in anticipo rispetto alle scadenze concordate? Quali sono le condizioni?

Il consumatore ha sempre la possibilità di rimborsare in anticipo il prestito che ha ottenuto, senza dover pagare alcuna penalità e nessun contratto può negare al consumatore questo diritto.

Se il consumatore estingue il prestito anticipatamente ha diritto ad una equa riduzione del costo complessivo del credito: in particolare è tenuto a pagare il capitale residuo, nonché gli interessi e gli eventuali oneri ulteriori maturati sino alla data dell'estinzione anticipata, ma solo se previsto dal contratto può essere tenuto a pagare una somma ulteriore, a titolo di indennizzo, che comunque non deve superare l'1% del capitale residuo se la vita restante del contratto è superiore ad un anno, o lo 0,5% se la durata residua è inferiore. In ogni caso, l'indennizzo non può superare l'importo degli interessi che il consumatore avrebbe pagato per la vita residua del contratto.

È bene, dunque, leggere attentamente il contratto e la nota informativa che periodicamente viene inviata al consumatore e verificare, dato che non è obbligatorio, se sia previsto tale ulteriore onere in caso di estinzione anticipata.

Se non fosse possibile controllare l'entità del capitale residuo, questo si calcola tenendo conto della somma delle rate restanti e non ancora scadute alla data dell'estinzione anticipata, oltre al tasso di interesse vigente alla stessa data.

L'indennizzo per la restituzione anticipata del credito non è dovuto:

- a) se il rimborso anticipato è effettuato in esecuzione di un contratto di assicurazione destinato a garantire il credito;
- b) se il rimborso anticipato riguarda un contratto di apertura di credito;
- c) se il rimborso anticipato ha luogo in un periodo in cui non si applica un tasso di interesse espresso da una percentuale specifica fissa predeterminata nel contratto;
- d) se l'importo rimborsato anticipatamente corrisponde all'intero debito residuo ed è pari o inferiore a 10.000 euro.

4. Il consumatore può recedere anticipatamente dal contratto?

Il consumatore può sempre recedere dal contratto, senza che vi sia la necessità che ricorra una giusta causa, anche per il solo fatto di aver aderito alla stipulazione di un contratto di credito al consumo che egli non vuole più.

Il recesso dal contratto può avvenire indipendentemente dalla forma e dalle modalità con cui questo è stato concluso e dalle condizioni di tempo e di luogo con cui le parti hanno manifestato la propria volontà (quindi anche nel caso in cui il contratto sia stato stipulato nei locali commerciali del finanziatore ovvero a distanza, per esempio tramite Internet).

Gli unici contratti di credito esclusi sono:

- i contratti di credito stipulati sotto forma di sconfinamento;
- i contratti di apertura di credito in conto corrente, quando il rimborso delle somme prelevate debba avvenire su richiesta della banca o entro 3 mesi;
- i contratti di *leasing* finanziario che non pongano a carico del consumatore l'obbligo di acquistare la cosa concessa in godimento.

5. Quali sono le condizioni per esercitare il recesso?

Il consumatore deve recedere dal contratto di credito entro quattordici giorni, che decorrono dal giorno della conclusione del contratto oppure, se egli riceve tutte le condizioni e le informazioni previste relative al contratto dopo la sua conclusione, dal giorno in cui queste sono state ricevute.

Il recesso si esercita mediante l'invio da parte del consumatore di una comunicazione al finanziatore, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento. La comunicazione può essere inviata, entro lo stesso termine, in una delle altre forme previste dal contratto, a scelta tra telegramma, telex, posta elettronica e fax, a condizione che sia confermata mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro le quarantotto ore successive.

La raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro il quattordicesimo giorno di calendario. L'avviso di ricevimento non è, comunque, condizione essenziale per provare l'esercizio del diritto di recesso.

Attenzione però: nel caso in cui il contratto abbia avuto esecuzione in tutto o in parte, il consumatore – entro trenta giorni dall'invio della comunicazione – deve restituire il capitale e pagare gli interessi maturati fino al momento della restituzione, calcolati secondo quanto stabilito dal contratto. Inoltre, deve rimborsare al finanziatore le somme non ripetibili, da questo corrisposte alla pubblica amministrazione (come tributi ed imposte).

Il recesso dal contratto di finanziamento si estende automaticamente, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore, ai contratti aventi a oggetto servizi accessori (quale, ad esempio, il contratto di assicurazione) ovvero connessi (quale, ad esempio, la cessione del bene o del servizio), purché tali servizi siano resi dal finanziatore ovvero da un terzo sulla base di un accordo col finanziatore.

L'esistenza dell'accordo è presunta. È ammessa, da parte del terzo, la prova contraria.

6. Il consumatore può recedere nello stesso modo sia che il contratto sia a tempo determinato che indeterminato?

No, le modalità indicate nella FAQ E.5 per l'esercizio del diritto di recesso valgono solo per i contratti a tempo determinato.

Nei contratti di credito a tempo indeterminato, infatti, (fermi restando gli stessi presupposti visti prima) può avvenire in ogni momento, senza penalità e senza spese, salvo diversa previsione del contratto, che potrebbe prevedere un preavviso che, in ogni caso, non può essere superiore ad un mese.

7. Il finanziatore può recedere anticipatamente dal contratto? A quali condizioni? Quali sono le conseguenze?

Il finanziatore può recedere dal contratto solo se si tratta di contratto a tempo indeterminato: in tal caso, il contratto deve prevedere esplicitamente questa possibilità per il finanziatore, che resta però sempre subordinata all'esistenza di una giusta causa.

Se il contratto prevede il recesso del finanziatore, devono essere disciplinate le modalità attraverso le quali esso possa essere esercitato correttamente; in particolare può essere previsto che il finanziatore receda con un preavviso di almeno due mesi, comunicato al consumatore su supporto cartaceo o altro supporto durevole.

In corrispondenza dell'esercizio del diritto di recesso del finanziatore, e se ricorre una giusta causa, il contratto può anche prevedere la sospensione dell'utilizzo del credito da parte del consumatore, sempre che gliene venga data comunicazione in anticipo (su supporto cartaceo o altro supporto durevole) e, ove ciò non sia possibile, immediatamente dopo la sospensione.

Dunque, mentre il recesso del consumatore è previsto dalla legge, quello del finanziatore è possibile solo se lo prevede il contratto a tempo indeterminato (e alle condizioni e secondo le modalità in esso previste). Pertanto è sempre importante leggere con attenzione il testo del contratto.

8. Cosa può fare il consumatore rispetto al contratto di finanziamento, se il fornitore del bene/servizio finanziato non lo consegna, lo consegna in ritardo ovvero ne consegna uno non conforme a quanto previsto nel contratto?

Nel caso in cui il consumatore decida di sottoscrivere un contratto di credito al consumo per l'acquisto di un bene o per la fornitura di un servizio specifico, si crea un collegamento tra questo contratto e quello stipulato con il fornitore stesso.

Questo collegamento rileva nel caso in cui il finanziatore si sia avvalso del fornitore per promuovere o concludere il contratto di finanziamento (cosa che avviene, ad esempio, ogni qual volta si sottoscrive il contratto direttamente presso il punto vendita in cui si acquista il bene), oppure se nel contratto di credito al consumo è menzionato specificamente il bene o il servizio che si intende acquistare con il finanziamento.

Può capitare che il fornitore del bene o del servizio finanziato sia inadempiente, perché non consegna il bene al consumatore, lo consegna in ritardo ovvero ne consegna uno diverso rispetto a quello richiesto.

In questi casi, se non ci fosse detto collegamento, il consumatore dovrebbe comunque rimborsare il finanziamento ottenuto, secondo le modalità e nei termini previsti dal contratto di credito al consumo.

Per evitare questa spiacevole conseguenza, la legge prevede che – se il fornitore è inadempiente e ricorrono le condizioni appena descritte – il consumatore debba costituirlo in mora (con una diffida da inviare mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento). Se il fornitore non adempie neppure dopo la costituzione in mora, il consumatore può ottenere la risoluzione del contratto di credito al consumo, a condizione che l'inadempimento del fornitore del bene o del servizio non sia di scarsa importanza.

Se il consumatore ottiene la risoluzione del contratto di credito, il finanziatore deve rimborsargli le rate già pagate, nonché ogni altro onere eventualmente applicato. Il consumatore, invece, non è tenuto a restituire al finanziatore l'importo che sia stato già versato al fornitore dei beni o dei servizi; tali somme, infatti, dovranno essere restituite dal fornitore inadempiente.

Se il consumatore, per il finanziamento dell'acquisto del bene o del servizio, ha sottoscritto un contratto di *leasing*, deve mettere in mora il fornitore inadempiente e, in caso di esito negativo, può chiedere al finanziatore di agire per la risoluzione del contratto. La richiesta al fornitore determina la sospensione del pagamento dei canoni. La risoluzione del contratto di fornitura determina la risoluzione di diritto, senza penalità e oneri, del contratto di locazione finanziaria.

9. Se il consumatore intende recedere dal contratto di fornitura del bene o del servizio, cosa succede al contratto sottoscritto per finanziare l'acquisto dello stesso?

Se il consumatore intende esercitare il diritto di recesso, previsto dall'art. 64 del Codice del Consumo, da contratti di fornitura di beni o servizi conclusi fuori dai locali commerciali ovvero a distanza, tale recesso comporta la risoluzione automatico anche del contratto di finanziamento ad esso collegato, senza alcuna penalità.

Ciò può avvenire a condizione che il contratto di credito al consumo sia stato concluso esclusivamente per finanziare la fornitura di un bene o la prestazione di un servizio specifici e che, in alternativa:

a) il finanziatore si sia avvalso del fornitore dal quale il consumatore ha acquistato il bene o il servizio per promuovere e/o concludere il contratto di credito;

ovvero

b) che il contratto di credito individui esplicitamente il bene o il servizio del quale è finalizzato a finanziare l'acquisto.

A norma dell'art. 64 cod. cons. il recesso deve avvenire mediante invio al fornitore del bene o del servizio di una lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro 10 giorni dalla sottoscrizione del contratto di acquisto.

10. Cosa succede in caso di cessione a terzi, da parte del finanziatore, dei diritti derivanti dal contratto ovvero dell'intero contratto?

Nel caso in cui il finanziatore ceda il credito o l'intero contratto di finanziamento a terzi, il consumatore può sempre opporre al nuovo creditore tutte le eccezioni che poteva far valere nei confronti del precedente, ivi inclusa la compensazione.

Per essere operante questo meccanismo, il consumatore deve essere informato della cessione del credito (secondo modalità stabilite dalla Banca d'Italia), a meno che il precedente finanziatore, in accordo con il nuovo, continui a gestire il credito nei confronti del consumatore.

Nei confronti del nuovo finanziatore può farsi valere anche la risoluzione del contratto in seguito all'inadempimento del fornitore del bene o del servizio per il cui acquisto il contratto di finanziamento è finalizzato.

11. Cosa succede se non vengono rispettate le scadenze per il pagamento delle rate del prestito concesso dalle banche e dagli intermediari finanziari?

Il mancato pagamento delle rate alla scadenza contrattualmente prevista comporta che il finanziatore possa intraprendere tutte le iniziative necessarie per la riscossione coattiva di quanto dovuto, con l'applicazione di interessi di mora come previsti dal contratto.

In caso di inadempimento grave, inoltre, il finanziatore può sempre richiedere la risoluzione del contratto, con la conseguenza che il consumatore sarà tenuto all'integrale pagamento del capitale residuo.

Peraltro, nei soli contratti di credito al consumo in cui sia stato concesso un diritto reale di garanzia (a favore del finanziatore) sul bene acquistato dal consumatore con il denaro ricevuto in prestito, il mancato pagamento di una sola rata, che non superi l'ottava parte del prezzo, non dà luogo alla risoluzione del contratto e il consumatore conserva il diritto di pagare le somme dovute alle scadenze prestabilite.

Accanto alle conseguenze di ordine strettamente giuridico, il finanziatore può segnalare il consumatore come cattivo pagatore alle banche dati del sistema creditizio, con una serie di conseguenze particolarmente penalizzanti anche in vista di eventuali successive richieste di finanziamento.

Il consumatore deve essere preventivamente informato dal finanziatore, all'atto di invio di solleciti di pagamento o con lettera separata, riguardo tale iscrizione e delle conseguenze che ciò comporta.

Il consumatore deve anche essere informato dell'eventuale rifiuto di credito motivato dall'iscrizione del proprio nominativo in una banca dati, in modo che possa prendere provvedimenti.

12. La banca o l'intermediario finanziario può esigere il rimborso anticipato del prestito al di fuori delle ipotesi di risoluzione del contratto per inadempimento del consumatore?

No. La facoltà di rimborso anticipato è riconosciuta dalla legge solo al consumatore.

13. Cosa si può fare in caso di controversie relative all'esecuzione o all'interpretazione del contratto di credito al consumo?

Per tutte le controversie relative al contratto di credito al consumo, ivi comprese le comunicazioni commerciali e pubblicitarie nonché i rapporti precontrattuali con il finanziatore, il consumatore può in primo luogo proporre un reclamo direttamente al finanziatore.

In caso di esito insoddisfacente del reclamo ovvero in caso di mancata risposta, il consumatore – prima di rivolgersi al giudice – è tenuto ad esperire una procedura di risoluzione alternativa delle controversie.

Tale procedura deve essere esperita obbligatoriamente prima dell'azione giurisdizionale:

- a) dinanzi all'Arbitro bancario finanziario;
- b) dinanzi ad uno degli organismi di mediazione accreditati presso il Ministero della Giustizia, tra cui vi sono le Camere di Commercio.